CAPITOLO 2

RISOLUZIONE DEI PROBLEMI

In questa sezione sarà piegato come risolvere i problemi comuni.

Il computer, prima della spedizione, è stato completamente ispezionato e provato ed è stato trovato conforme alle specifiche del sistema. Tuttavia operazioni incorrette e / o maltrattamenti durante l'invio possono causare dei problemi.

Questa sezione fornisce un riferimento per modificare e correggere comuni problemi hardware e software che potrebbero verificarsi.

Quando si verifica un problema, per prima cosa è utile consultare le raccomandazioni di questa sezione. Invece di consegnare il computer ed attendere la sua riparazione, è possibile risolvere facilmente alcuni problemi comuni, vagliando le seguenti problematiche e possibili soluzioni. Se il problema persiste, contattare il rivenditore.

Prima di prendere qualsiasi decisione, considerare i suggerimenti seguenti:

- Controllare se il problema persiste quando sono rimosse tutte le attrezzature esterne.
- Controllare se è acceso l'indicatore verde dell'adattatore.
- Controllare se il cavo d'alimentazione è collegato sia al computer sia alla presa a muro.
- Controllare se è acceso l'indicatore alimentazione del computer.
- Controllare la luminosità dello schermo se esso appare smorzato.
- Controllare se la tastiera è operativa premendo e mantenendo premuto un tasto qualsiasi.
- Controllare se ci sono cavi collegati in malo modo o in modo non corretto. Assicurarsi che le serrature delle spine siano bloccate sulle estremità delle prese di collegamento.

- Assicurarsi di non avere eseguito dei settaggi incorretti delle attrezzature hardware nell'utilità Setup del BIOS. Settaggi incorretti posso causare incoerenze operative del sistema. Se non si è sicuri dei cambiamenti che sono stati eseguiti, cercare di ripristinare i settaggi di default.
- Assicurarsi che i drive delle attrezzature siano installati correttamente. Per esempio: se il drive audio non è installato correttamente, le casse ed il microfono non funzioneranno.
- Se alcune attrezzature esterne quali, videocamera USB, scanner, scheda SCSI, non funzionano correttamente quando sono collegate al sistema, generalmente il problema è dell'attrezzatura stessa. Controllare l'operatività dell'attrezzatura con il rivenditore.
- Alcuni programmi software, che non siano stati sottoposti ad un controllo e codifica rigorosi, possono causare problemi durante la routine d'uso. Consultare il rivenditore del software per risolvere i problemi.
- Non tutte le periferiche sono compatibili plug-and-play. E' necessario collegare le attrezzature, accenderle, e riavviare il sistema.
- Assicurarsi di aver caricato i settaggi di default nell'utilità Setup del BIOS dopo un aggiornamento del BIOS.

Sistema Sonoro

Le casse non emettono alcun suono -

- Il controllo volume dell'utilità Multimedia di Windows è spento. Fare doppio clic sull'icona delle casse, che si trova nell'angolo in basso a destra della barra degli strumenti, e controllare che le casse non siano state disattivate.

- Premere Fn + F5 per alzare il volume.

- Aumentare il volume, utilizzando il regolatore volume sulla parte frontale del computer. Per maggiori dettagli si veda il Capitolo 1.

- La maggior parte dei problemi audio è collegata al software. Se il computer prima funzionava, c'è la possibilità che il software sia stato settato in modo incorretto.

- Andare su [Start>Impostazioni>Pannello di Controllo] e fare doppio clic sull'icona Multimedia (o proprietà suoni e periferiche audio). Nella sezione Audio, assicurarsi che la periferica preferenziale sia SiS 7012Wave.

Non si può registrare suono -

- Fare doppio clic sull'icona delle casse, che si trova nell'angolo in basso a destra della barra degli strumenti, e controllare che il microfono non sia stato disattivato.
    1. Fare clic su Opzioni e selezionare Proprietà.
    2. Selezionare Registrazione e fare clic su OK.
    3. Dopo aver fatto clic su OK apparirà il pannello di controllo del volume.

- Andare su [Start>Impostazioni>Pannello di Controllo] e fare doppio clic sull'icona Multimedia (o proprietà suoni e periferiche audio). Nella sezione Audio assicurarsi che la periferica preferenziale sia SiS 7012 Wave.

Unità Disco Fisso

Il disco fisso non funziona -

- Se è appena stato eseguito un potenziamento del disco fisso, assicurarsi che il connettore del drive non sia lasco e che il disco fisso sia in posizione corretta. Rimuoverlo ed inserirlo nuovamente con fermezza (si deve sentire un clic), e riavviare il computer. (Per maggiori dettagli si veda il Capitolo 4.)
- Il disco fisso nuovo deve essere partizionato e riformattato. O/S e i driver devono essere reinstallati.
- Controllare l'indicatore LED del disco fisso. Quando si accede ad un file l'indicatore dovrebbe accendersi temporaneamente.
- Il novo HDD potrebbe essere difettato.
- Se il computer è stato soggetto ad elettricità statica o ha subito impatti violenti, potrebbe essere danneggiato il disco fisso.

Il disco fisso emette degli strani rumori -

- E' necessario fare una copia di backup dei file al più presto possibile.
- Assicurarsi che la sorgente del rumore sia proprio il disco fisso e non la ventola o altre attrezzature.

Il disco fisso è pieno -

- Eseguire il programma Pulitura disco [Start > Programmi > Accessori > Utilità di sistema > Pulitura disco]. Seguire le istruzione.
- Archiviare i file o programmi che non sono usati da un lungo periodo di tempo in uno strumento d'immagazzinamento alternativo (floppy disc, optical disc, ecc.), oppure disinstallare i programmi che non sono più utilizzati.
- Molti browser salvano file sul disco fisso in una cache per accelerare il rendimento. Controllare l'Help del programma per diminuire la capacità della cache.
- Svuotare il cestino per creare più spazio sul disco. Quando si cancellano i file, Windows 95 li copia nel cestino.

Il disco fisso è lento -

- Se l'unità è utilizzata da un lungo periodo di tempo, probabilmente è frammentata. Andare su [Start > Programmi > Accessori > Utilità di Sistema > ScanDisk], per eseguire la deframmentazione del disco. Questa operazione potrebbe impiegare diversi minuti.

I file sono alterati -

- Eseguire uno ScanDisk per controllare la superficie. Doppio clic su Risorse del computer. Fare un clic destro su C: e scegliere Proprietà. Fare clic su Esegui ScanDisk.

Unità CD-ROM o DVD-ROM

Il CD-ROM o DVD-ROM non funziona -

- Riavviare il sistema.
- Il drive è danneggiato o è impossibile leggere i file
- Dopo aver inserito un CD, ci vorranno un paio d secondi prima di poterne visionare il contenuto.

Il CD-ROM o DVD-ROM non legge alcun tipo di CD -

- Il CD potrebbe non essere inserito correttamente nel cassettino. Appoggiare il CD sul cassettino e spingerlo con fermezza sul perno.
- Il disco è danneggiato ed è impossibile leggerlo.

Il disco non può essere espulso -

- Ci vorranno un paio di secondi prima che il disco viene espulso.
- Se il disco non viene espulso, potrebbe essere bloccato meccanicamente.Inserire un oggetto nel foro del carrello vicino al pulsante d'eiezione per espellere il disco. Altrimenti contattare il rivenditore locale per supporto tecnico. Non forzare l'espulsione.

Schermo

Il pannello dello schermo non si accende -

- Assicurarsi che il computer non sia in modalità Sospeso o Standby.
- Premere i tasti Fn + F7 per aumentare la luminosità dello schermo.
- Premere i tasti Fn + F4 per assicurarsi che lo schermo non sia in modalità solo uscita CRT.

Lo schermo è difficile da leggere -

- Premere i tasti Fn + F7 per aumentare la luminosità dello schermo.
- Per una visione ottima la risoluzione dello schermo dovrebbe essere settata su 1024 x 768.
  1. Andare su [Start>Impostazioni>Pannello di Controllo] e fare doppio clic sull'icona dello schermo.
  2. Nella scheda impostazioni, impostare 1024 x 768 e scegliere almeno 256 colori.

Lo schermo sfarfalla -

- Uno sfarfallio temporaneo dopo l'avviamento è normale.

Tastiera e Mouse

La tastiera incorporata non funziona -

- Riavviare il sistema.

Il Touch pad incorporato non funziona -

- Assicurarsi che la porta interna PS/2 (dispositivi di puntamento) sia abilitata (o settata in modalità Auto Detect) nel Setup del BIOS. Si veda il Capitolo 2 per informazioni su come abilitare il mouse PS/2.

Il Touch pad incorporato è rallentato -

- Assicurarsi che non ci sia un eccesso di sudorazione o umidità sulle mani. Mantenere la superficie del touch pad pulita ed asciutta.
- Non appoggiare le mani o i polsi sulla superficie del touch pad quando si scrive o si usa il dispositivo stesso.

I caratteri si ripetono sullo schermo mentre si scrive.

- E' possibile che si tengano i tasti premuti per un periodo di tempo eccessivo, mentre si scrive.
- Mantenere la tastiera pulita. Polvere e sporcizia sotto i tasti possono renderli appiccicosi.
- Configurare la tastiera ad aspettare un periodo più lungo di tempo prima di avviare la funzione ripetizione automatica. Andare su [Start>Impostazioni>Pannello di Controllo], e fare doppio clic sull'icona della Tastiera. Una finestra di dialogo visualizzerà i settaggi modificabili della tastiera.

CMOS

Durante il processo d'avvio appare il messaggio "CMOS Checksum Failure" -

- Provi a reboot il sistema.
- Se durante il processo d'avvio appare il messaggio "CMOS Checksum Failure", potrebbe indicare lo scaricamento della batteria CMOS. In questo caso è necessario sostituire la batteria CMOS.
  Il ciclo vitale verificato è di due anni. Poiché gli utenti non utilizzano il sistema in modo continuato, in realtà la batteria CR2025 potrebbe scaricarsi dopo 3 o 5 anni. L'utente può sostituire la batteria senza assistenza tecnica. La batteria si trova sotto il computer. Per maggiori dettagli d'informazione o supporto tecnico, contattare il rivenditore o distributore.

Porta a Raggi Infrarossi

La porta a raggi infrarossi non funziona -

- Il sistema supporta attrezzature a raggi infrarossi.
- Windows NT 4.0 non supporta attrezzature a raggi infrarossi.
- Rimuove tutti gli oggetti che si trovano sul percorso di comunicazione.
- Assicurarsi che le attrezzature di comunicazione si trovino ad una distanza massima di 1 metro l'una dall'altra, e che siano allineate, in una perfetta linea retta.
- Andare su [Start > Impostazioni > Pannello di Controllo > Sistema > Gestione Periferiche] e fare clic sull'icona infrarossi. Se si trova una x gialla o rossa, significa che è stata un conflitto tra risorse. Si veda l'Help o il Manuale Utente di Windows per risolvere questo tipo di problema.

Memoria

Il POST non visualizza l'incremento di capacità di memoria dopo aver installato della memoria aggiuntiva -

- Alcune marche di moduli di memoria potrebbero non essere compatibili con il sistema. Rivolgersi al rivenditore per ottenere una lista di DIMM compatibili con il sistema.
- Il modulo della memoria potrebbe non essere installato correttamente. Si faccia riferimento al Capitolo 4 per rivedere i dettagli di questa operazione.
- Il modulo della memoria potrebbe essere difettoso.
- Il modulo di grafiche del sistema condivide una parte del DRAM come buffer delle grafiche. La quantità dipende alle impostazioni del BIOS setup. Si faccia riferimento al Capitolo 2.

Il Sistema Operativo visualizza un messaggio di memoria insufficiente durante l'operazione -

- Spesso questo è un problema software o di Windows.
- Chiudere le applicazioni che non sono in uso, oppure riavviare il sistema.
- Diversamente sarà necessario installare un modulo di memoria aggiuntivo. Per istruzioni al riguardo si faccia riferimento al Capitolo 4.

Modem

Il modem incorporato non funziona -

- Assicurarsi che il driver modem sia caricato correttamente. Andare su [Start>Impostazioni>Pannello di Controllo> Modem] e scegliere Help. Assicurarsi che il modem SmartLink 56K voice o Unwill sia elencato. Diversamente fare clic sul pulsante Aggiungi per inserire il driver modem, che si trova nel CD (o dischetto) Utilità e Strumenti.
- Andare su [Start>Impostazioni>Pannello di Controllo> Sistema] e nella finestra Gestione Periferiche identificare un possibile conflitto di risorse o di driver. Si veda l'Help o il Manuale Utente di Windows per risolvere questo tipo di problema.
- Assicurarsi che la linea telefonica collegata al computer sia attiva.

Problemi di connessione -

- Assicurarsi di disattivare l'avviso di chiamata.
- Assicurarsi che viene utilizzato l'impostazione giusta per il paese dove il computer viene usato. Andare su [Start > Impostazioni > Pannello di Controllo > Modem Configurazione] nel menu Paese scegliere l'impostazioni Paese corretti.
- Un eccesso di disturbo sulla linea può causare la sconnessione del modem. È possibile che il collegamento sia effettuato su una linea disturbata in eccesso. Per controllare questa eventualità collegare un normale apparecchio telefonico alla linea ed effettuare una chiamata. Se si sente una certa quantità di disturbi, provare a collegare il modem ad un'altra linea telefonica, oppure contattare la compagnia telefonica locale.
- Assicurarsi che il cavo RJ-11 (quello che va dal modem alla linea telefonica) sia collegato con fermezza sia alla presa jack RJ-11 del modem, sia alla presa telefonica.
- Controllare i settaggi della porta seriale. Assicurarsi che l'hardware ed il software facciano riferimento alla medesima porta COM.
- Provare un altro numero, e controllare se il problema persiste.
- Assicurarsi che la linea telefonica funzioni.

Rate

L'adattatore Ethernet non funziona -

- Andare su [Start > Impostazioni > Pannello di Controllo > Sistema > Hardware > Gestione Periferiche]. Fare doppio clic su Schede di rete e controllare che il SiS 900 PCI Fast Ethernet Adapter appaia nell'elenco. Se non è presente, significa che Windows non ha rilevato l'adattatore SiS oppure che il driver della periferica non è stato installato correttamente. Se c'è un punto di domanda giallo, oppure una croce rossa sull'adattatore SiS, ci potrebbe essere un conflitto di risorsa o d'attrezzatura. Sostituire / Aggiornare il driver del CD Utilità e Strumenti o consultare il manuale di Windows per risolvere questo problema.
- Assicurarsi che il collegamento fisico del cavo si corretto ad entrambe le estremità.
- L'hub o concentratore potrebbero non funzionare correttamente. Controllare se ci sono altre workstation operative connesse allo stesso hub o concentratore.

L'adattatore Ethernet non sembra operare in modalità di trasmissione 100Mbps -

- Assicurarsi che l'hub utilizzato supporti operazioni a 100Mbps.
- Assicurarsi che il cavo RJ-45 si uniformi ai requisiti 100Base-TX.
- Assicurarsi che il cavo RJ-45 sia connesso al socket hub che supporta la modalità 100Base-TX. L'hub potrebbe avere entrambi i socket 100Base-TX e 100Base-T.

PC Card (PCMCIA)

La PC Card non funziona -

- Assicurarsi di avere installato il driver della scheda correttamente
- Consultare il Manuale della scheda o contattare il rivenditore per la soluzione dei problemi.

La PC Card non è riconosciuta -

- Windows NT4.0 non supporta la funzione PCMCIA (PC Card). Potrebbe dovere essere necessario un programma esterno.
- Assicurarsi che la scheda sia inserita completamente; l'estremità della scheda dovrebbe essere a livello con il lato del computer.
- Rimuovere ed inserire nuovamente la scheda.
- Assicurarsi che non ci siano conflitti IRQ. Si veda l'Help di Windows per risolvere i problemi di conflitto IRQ.
- Riavviare il computer e controllare se il problema persiste.
- La scheda potrebbe essere difettosa. Se è possibile provare la scheda con un altro sistema.

Windows si blocca o va in crash quando si rimuove la PC Card -

- Assicurarsi di aver fermato <Stop> la PC Card prima di rimuoverla. Fare doppio clic sull'icona PC Card, che si trova in basso a destra sulla barra degli strumenti, e selezionare la scheda che si desidera fermare. Dopo aver fatto clic su OK, Windows darà l'avviso di rimuovere la scheda.

Prestazioni

Il computer si surriscalda -

- In un ambiente a temperatura di 35°C, la parte inferiore del computer raggiunge la temperatura di 50°C.
- Assicurarsi che le prese d'aria non siano bloccate.
- Se la ventilazione sembra non funzionare ad una temperatura superiore ai 50° C contattare il centro assistenza.
- Alcuni programmi, che applicano un intenso uso del processore, potrebbero aumentare la temperatura ad un punto tale che il computer abbassa automaticamente la velocità della CPU per proteggersi da danni termici.

Il programma sembra bloccato o è eseguito con lentezza -

- Premete Ctrl+Alt+Del per assicurarsi che il programma risponda.
- Riavviare il computer.
- Ciò potrebbe essere una condizione normale di Windows quando stia eseguendo altri programmi n background che applicano un uso intenso del

processore.

- Ci sono troppe applicazioni attive. Provare a chiudere alcune applicazioni per aumentare la memoria di sistema ed ottenere delle prestazioni più alte.
- Potrebbe essere stata riscaldata in maniera eccessiva il processore a causa della impossibilità del sistema di regolare la temperatura interna al computer. Assicurarsi che le prese d'aria non siano bloccate.

Alimentazione, Avvio e Batteria

Il computer si spegne appena è acceso -

- La batteria potrebbe essere scarica. Il circuito impedisce alla batteria di scaricarsi completamente, questo non si applica alle batterie al litio. Usare l'adattatore per caricare la batteria; lasciarla in carica per diverse ore prima di utilizzare il computer.

Il computer emette un suono intermittente -

- Quando la batteria raggiunge il punto critico di scarica, si attiva l'avviso d'allarme sonoro. Premere Fn + F3 per disattivare l'avviso sonoro.

Il tempo di durata della batteria è sempre più corto -

- La batteria ha un ciclo vitale di circa 500 ricariche. Se la batteria è più vecchia di 1, 2 anni è tempo di sostituirla.
- Provare un settaggio più alto di risparmio energetico nel BIOS o nel Risparmio energia di Windows.

La batteria non si carica -

- Assicurarsi che il cavo d'alimentazione sia collegato ad una presa di corrente valida.
- L'indicatore LED di carica della batteria dovrebbe essere acceso quando è collegato l'adattatore.
- Assicurarsi che il modulo batteria sia inserito correttamente nella sua nicchia; assicurarsi che le serrature della batteria siano in posizione di fermo.
- Se la batteria sta operando ad una temperatura molto alta potrebbe non ricaricarsi.

Stampante

La stampante non stampa -

- Assicurarsi che il cavo di connessione sia collegato in modo corretto e che la stampante sia accesa.
- Eseguire il self test della stampante per verificare che non ci siano problemi hardware.
- Controllare se la stampante visualizza dei messaggi d’errore. La carta potrebbe essersi inceppata.
- Assicurarsi di avere installato il driver della stampante.
- La maggior parte dei problemi della stampante (che usi una porta parallela o seriale) sono relativi al software. Consultare l’Help di Windows oppure il rivenditore.
- Riavviare il computer con la stampante collegata ed accesa.

La stampante non stampa ciò che è visualizzato sullo schermo -

- Le informazioni visualizzate sullo schermo sono diverse da quelle che sono stampate.
- Se la stampante stampa un eccesso di strani simboli, si tratta del risultato della cache (scarti) del buffer della memoria della stampante. Chiudere tutte le operazioni di stampa, e spegnere la stampante per restaurare il buffer della memoria. Poi riaccendere la stampante e provare a stampare.
- Assicurarsi di avere installato il driver della stampante corretto.

La stampante non risponde alla comunicazione a raggi infrarossi -

- Si vedano le problematiche relative al Supporto Infrarossi esposte in questo Capitolo.

Firewire (IEEE1394), USB e S/PDIF

L'USB non funziona -

- Windows NT4.0 non supporta i protocolli USB.
- Controllare i settaggi sul Pannello di Controllo di Windows.
- Assicurarsi di avere installato i driver della periferica necessari
- Contattare il rivenditore per supporto tecnico.

La porta IEEE1394 non funziona -

- Andare su [Start > Impostazioni > Pannello di Controllo > Sistema > Hardware > Gestione Periferiche]. controllare se appaia una entrata 'IEEE 1394 Bus host controllers'. Se non è presente, significa che Windows non ha rilevato il host controller oppure che il driver della periferica non è stato installato correttamente. Se c'è un punto di domanda giallo, oppure una croce rossa sul host controller 1394, ci potrebbe essere un conflitto di risorsa o d'attrezzatura. Sostituire / aggiornare il driver del CD Utilità e Strumenti o consultare il manuale di Windows per risolvere questo problema.
- Assicurarsi che il cavo sia collegato correttamente.
- Assicuratevi di avere installato i driver della periferica necessari.
- Contattare il rivenditore per supporto tecnico.

La porta SPDIF non funziona -

- Assicurarsi che il cavo sia collegato correttamente.
- Assicurarsi che l'uscita S/PDIF sia attivata nella utilità audio Sis 7012. La sezione 1 offre ulteriori informazioni.
- Assicurarsi che il decoder audio AC3 o DTS funziona correttamente.